

Estrategias de afrontamiento frente al acoso sexual de mujeres que laboran como impulsadoras de licor, en el Centro Comercial Bolívar de la ciudad de San José de Cúcuta

Sidney Melissa Galván Quintero
Código estudiantil: 202112521568

Liseth Juliana Fonseca Antequera
Código estudiantil: 202112522000

Trabajo de Investigación del programa: **Trabajo Social**

Tutora:
Carolina Ramírez Martínez

Cotutores:
María Fernanda Rozo Riaño
Álvaro Mendoza Peñaranda

RESUMEN

El objetivo de este estudio es investigar el acoso sexual en el trabajo, enfocándose en las mujeres que trabajan como impulsadoras de licor en el Centro Comercial Bolívar. Esta investigación analiza cómo estas trabajadoras enfrentan el acoso y cómo tanto ellas como la sociedad perciben este problema, que muchas veces se considera normal. Se busca entender mejor cómo cada impulsadora vive y maneja el acoso en su trabajo. Además, se destaca la importancia de crear conciencia y sensibilización para realizar cambios importantes en la cultura laboral y social.

La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, buscando obtener resultados medibles y verificables. El diseño del estudio fue descriptivo, permitiendo una visión detallada del problema. Para recolectar los datos, se utilizó un

cuestionario completado por las mismas trabajadoras, el cual mostró diversas afectaciones físicas y psicológicas que sufren estas mujeres. Los resultados revelaron que sus derechos son frecuentemente violados, convirtiendo su lugar de trabajo en un ambiente hostil, inseguro e intimidante.

Las impulsadoras de licor enfrentan peligros y acoso sexual durante sus jornadas laborales, lo que afecta significativamente su bienestar. Entre los problemas de salud reportados se encuentran el estrés, la ansiedad y, en casos más graves, trastornos postraumáticos. Psicológicamente, el acoso provoca sentimientos de humillación, baja autoestima y miedo constante, lo que afecta su desempeño laboral y su calidad de vida. Este ambiente adverso no solo perjudica a las trabajadoras a nivel personal y profesional, sino que también crea un clima laboral tóxico que afecta a toda la organización.

La percepción de la sociedad y de las propias impulsadoras sobre el acoso sexual en el trabajo es un aspecto crucial que se abordó en esta investigación. A menudo, la sociedad minimiza o ignora la gravedad del acoso, viéndolo como algo inevitable en ciertos trabajos. Esta actitud hace que las víctimas sientan que sus experiencias no son tomadas en serio. Las impulsadoras, por su parte, a menudo dudan en denunciar el acoso por miedo a represalias o a perder sus empleos. Esta falta de apoyo y reconocimiento agrava la situación, perpetuando un ciclo de abuso y silencio.

El estudio subraya la importancia de desarrollar estrategias efectivas para enfrentar y prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo. Esto incluye la implementación de políticas claras y efectivas en las organizaciones para proteger a las trabajadoras y

promover un entorno laboral seguro y respetuoso. Además, es crucial fomentar una cultura de cero tolerancias al acoso sexual mediante campañas de sensibilización y capacitación tanto para empleadores como para empleados. Estas estrategias no solo deben enfocarse en la prevención, sino también en el apoyo y la rehabilitación de las víctimas.

Es fundamental que las organizaciones implementen mecanismos de denuncia accesibles y confiables, que permitan a las trabajadoras reportar incidentes de acoso sin temor a represalias. Además, se deben establecer sanciones firmes y justas para los perpetradores, para enviar un mensaje claro de que el acoso no será tolerado. La capacitación regular sobre el acoso sexual y la igualdad de género debe ser obligatoria para todos los empleados, desde los niveles más altos hasta los más bajos.

En conclusión, esta investigación ofrece una visión completa del problema del acoso sexual en las impulsadoras de licor en el Centro Comercial Bolívar, destacando la necesidad urgente de cambios en la cultura laboral y en la percepción social. Crear un entorno laboral seguro y respetuoso mejorará la calidad de vida de las trabajadoras y contribuirá a una sociedad más justa y equitativa. La sensibilización y la educación son claves para erradicar el acoso sexual en el lugar de trabajo y asegurar que las mujeres puedan desempeñar sus roles profesionales sin temor a ser acosadas o discriminadas. Este estudio no solo busca evidenciar una problemática latente, sino también promover una transformación profunda en la manera en que se abordan y manejan estos casos en el ámbito laboral.

Palabras clave: Acoso sexual, Impulsadoras de licor, Bienestar, Cultura laboral, Prevención.

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate sexual harassment in the workplace, focusing on women who work as liquor pushers at the Bolivar Mall. This research analyzes how these workers deal with harassment and how both they and society perceive this problem, which is often considered normal. It seeks to better understand how each worker lives and handles harassment in her work. It also highlights the importance of creating awareness and sensitization in order to make important changes in the work and social culture.

The research was conducted with a quantitative approach, seeking to obtain measurable and verifiable results. The study design was descriptive, allowing a detailed view of the problem. To collect data, a questionnaire completed by the workers themselves was used, which showed various physical and psychological affectations suffered by these women. The results revealed that their rights are frequently violated, turning their workplace into a hostile, unsafe and intimidating environment.

Liquor pushers face danger and sexual harassment during their workdays, which significantly affects their well-being. Reported health problems include stress, anxiety and, in more severe cases, post-traumatic disorders. Psychologically, harassment causes feelings of humiliation, low self-esteem, and constant fear, which affects their work performance and quality of life. This adverse environment

not only harms workers on a personal and professional level, but also creates a toxic work environment that affects the entire organization.

The perception of society and of the drivers themselves about sexual harassment at work is a crucial aspect that was addressed in this research. Society often minimizes or ignores the seriousness of harassment, seeing it as inevitable in certain jobs. This attitude makes victims feel that their experiences are not taken seriously. Women drivers, for their part, often hesitate to report harassment for fear of retaliation or losing their jobs. This lack of support and recognition exacerbates the situation, perpetuating a cycle of abuse and silence.

The study underscores the importance of developing effective strategies to address and prevent sexual harassment in the workplace. This includes implementing clear and effective policies in organizations to protect workers and promote a safe and respectful work environment. In addition, it is crucial to foster a culture of zero tolerance for sexual harassment through awareness campaigns and training for both employers and employees. These strategies should not only focus on prevention, but also on the support and rehabilitation of victims.

It is essential that organizations implement accessible and reliable reporting mechanisms that allow employees to report incidents of harassment without fear of retaliation. In addition, firm and fair sanctions should be established for perpetrators to send a clear message that harassment will not be tolerated.

Regular training on sexual harassment and gender equality should be mandatory for all employees, from the highest to the lowest levels.

In conclusion, this research provides a comprehensive view of the problem of sexual harassment in liquor pushers at the Bolivar Mall, highlighting the urgent need for changes in work culture and social perception. Creating a safe and respectful work environment will improve the quality of life of female workers and contribute to a more just and equitable society. Awareness and education are key to eradicating sexual harassment in the workplace and ensuring that women can perform their professional roles without fear of harassment or discrimination. This study not only seeks to highlight a latent problem, but also to promote a profound transformation in the way these cases are addressed and handled in the workplace.

Key words: Sexual harassment, Liquor pushers, Well-being, Work culture, Prevention.

REFERENCIAS

1. Acevedo, D., Biaggii, Y., & Borges, G. (2009). Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. *Revista venezolana de estudios de la mujer*, 14(32), 163-182.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-37012009000100012
2. ACNUR. (10 de octubre del 2023). *Violencia de género*.
<https://www.acnur.org/violencia-de-genero>

3. Álvarez, C. A. M. (2011). Cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. [Archivo PDF]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacion.pdf>.
4. Babativa Novoa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
5. bajo rendimiento académico. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7 (3), 1175-1216.
6. Basulto, J. T., Anguas, V. V., & Salazar, S. A. (2021). Repercusiones psicológicas del acoso sexual callejero en mujeres meridianas. *Revista Semestral. Tercera Época*, 24, 93-101.
<https://www.alternativas.me/attachments/article/242/Repercusiones%20psicol%C3%B3gicas%20del%20acoso%20sexual%20callejero.pdf>
7. Cárdenas, F. M. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista Via Iuris*, (4), 93-105. <https://www.redalyc.org/pdf/2739/273921002006.pdf>
8. Garza, J. Á. S., Lozano, L. G. R., & Monroy, M. G. (2023). Perspectiva de género. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 15(30), 326-339.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8982590>
9. Guadarrama Olivera, R., (2008). Los significados del trabajo femenino en el mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales. *Estudios Sociológicos*, XXVI (77), 321-342. [fecha de Consulta 24 de Octubre de 2023]. ISSN: 0185-4186.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59826203>

10. Hendel, L. (2017). *Perspectiva de género - comunicación, infancia y adolescencia. guía para periodistas*. [Archivo PDF].
https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org/argentina/files/2018-04/COM-1_PerspectivaGenero_WEB.pdf
11. Kumbrían, R. D. T., Boyé, Á. M., Viejo, J. M. P., Martínez, J. M. M., & de Las Heras, M.U. (2020). *Violencia de género: premisas comprensivas y prácticas para el trabajo social*. EDITORIAL SANZ Y TORRES SL.
<https://books.google.es/books?id=Fb7VDwAAQBAJ&lpg=PA3&ots=cHbs1YDKRk&dq=violencia%20sexual%20desde%20el%20trabajo%20social&lr&hl=es&pg=PA3#v=onepage&q&f=false>
12. Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Estrés, valoración y afrontamiento*. Nueva York: Springer.
13. LÓPEZ SALAS, S. E. R. G. I. O. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA.
14. Martínez Godínez, V. L. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una investigación desde la epistemología dialéctico-crítica*.
15. Martínez, H. (2009). *Autopercepción social y atribuciones cognoscitivas en estudiantes de*
16. McCann, D., (2005). *Acoso sexual en el trabajo: Respuestas nacionales e internacionales, Serie Condiciones de Trabajo y Empleo, núm. 2 (Ginebra, OIT)*.

17. Molina, M. J. P., & Chinchilla, N. R. (2011). Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja. *Revista costarricense de Psicología*, 30(45-46), 17-33.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeAfrontamiento-4836523.pdf>
18. Naciones Unidas. (10 de octubre del 2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
19. Navarro, Y., Climent, J., & Ruiz, M. (2012). Percepción social de acoso sexual en el trabajo. *Cuadernos de relaciones Laborales*, 30(2), 541-561.
<https://salutsexual.sidastudi.org/resources/inmagic-img/DD78036.pdf>
20. OIT. (2003). Informe III (Parte 1A). 91ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. [Archivo PDF].
<https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/memo.pdf>
21. OIT. (2012). *Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (artículos 19, 22 y 35 de la Constitución)*. [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_174831.pdf
22. OIT. (2013). *Género, salud y seguridad en el trabajo. El hostigamiento o acoso sexual*. [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf

23. OIT. (2016) a. *Informe del Director General. Quinto informe complementario: Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo.*
24. OIT. (2016). *Las mujeres en el trabajo. Resumen ejecutivo.* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_457094.pdf
25. OIT. (2017). *Informe V (1) Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo.* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf
26. OIT. (s.f). *El acoso laboral en el mundo del trabajo.* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740225.pdf
27. Olaya-Martínez, A. (2020). Rutas contra el silencio: análisis de los mecanismos para el manejo y prevención del acoso sexual al interior de la Universidad de Antioquia (Colombia). *El Ágora USB*, 20(1), 142-156. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-80312020000100142&script=sci_arttext
28. OMS. (2009). *Promoviendo la igualdad de género para prevenir la violencia contra las mujeres», en Prevención de la violencia: La evidencia (Ginebra).*

-
29. OPS y OMS. (2013). *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres*. [Archivo PDF].
https://oig.cepal.org/sites/default/files/20184_violenciasexual.pdf
30. Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista espacios*, 40(7), 8.
31. Torres, A. M. M. (2019). Acoso laboral (mobbing): Riesgo psicosocial emergente invisible. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional [Internet]*, 38, 127-37.
32. Vargas, P. J. J. (2017). La desigualdad de género en el mercado laboral. *Revista de información laboral*, 6, 1-10.